



WALIKOTA AMBON
PROVINSI MALUKU

KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON
NOMOR 47 TAHUN 2018

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA
PEMERINTAH KOTA AMBON

WALIKOTA AMBON,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 7 dan Pasal 11 Ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, mewajibkan setiap penyelenggara untuk memberi tugas kepada pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tindaklanjut pengaduan yang diterima;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Pembentukan Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Ambon;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat II dalam Wilayah Daerah Tingkat I Maluku (Lembaran Negara Tahun 1957 Nomor 80) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1645);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1955 tentang Pembentukan Kota Ambon Sebagai Daerah Yang Berhak Mengatur dan Mengurus Rumah Tangganya Sendiri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 809);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Ambon (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ambon (Lembaran Daerah Kota Ambon Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Ambon Nomor 321);

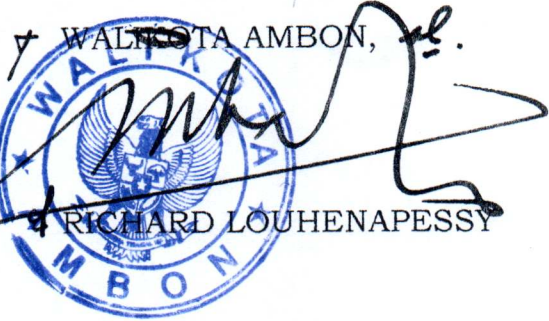
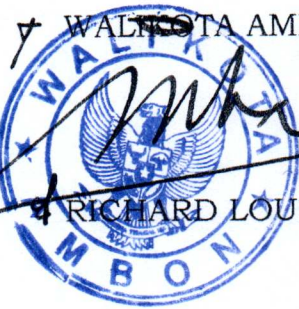
MEMUTUSKAN:

- | | | |
|------------|---|---|
| Menetapkan | : | |
| KESATU | : | Membentuk Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Ambon. |
| KEDUA | : | Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Ambon sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdapat pada Lampiran I Keputusan Walikota ini. |
| KETIGA | : | Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Ambon sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan Diktum KEDUA mempunyai tugas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan, menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan pengelolaan pengaduan termasuk didalamnya adalah mekanisme dan prosedur/ tata cara |

- pengelolaan pengaduan;
 2. Menerima Pengaduan Pelayanan Publik dari masyarakat;
 3. Melaksanakan tindaklanjut pengaduan yang diterima;
 4. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan pengelolaan pengaduan dan melaksanakan kewajiban dan larangan bagi pengelola pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 13 dan Pasal 14 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013;
 5. Menyediakan sarana dan prasarana pengaduan;
 6. Meningkatkan mutu pengelolaan pengaduan;
 7. Melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Walikota.
 8. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota Ambon.
- KELIMA : Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya, dibantu oleh Sekretariat Pelaksana Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon dengan susunan keanggotaannya sebagaimana terdapat dalam Lampiran II Keputusan Walikota ini.
- KEENAM : Sekretariat Pelaksana Unit Pengelola Pengaduan) Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA, mempunyai tugas :
1. Membantu Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
 2. Melaksanakan teknis operasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 3. Melaksanakan teknis operasional penerimaan pengaduan;
 4. Mengelola teknis operasional LAPOR! SP4N;
 5. Melaksanakan teknis operasional tindaklanjut pengaduan pelayanan publik;
 6. Menyusun draf administrasi Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan, Standar Operasional Prosedur Pengelola Pengaduan serta ketentuan administrasi lainnya;
 7. Menyusun draf laporan pengelolaan pengaduan kepada Ketua Harian Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang meliputi:
 - a. materi dan kategori pengaduan;
 - b. waktu penerimaan;
 - c. status penyelesaian;
 - d. hasil penanganan; serta
 - e. tanggapan pengadu.
 8. Melaporkan secara berkala pengaduan yang telah ditindaklanjuti dan yang belum ditindaklanjuti kepada Ketua Harian Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

- KETUJUH : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Walikota ini, dibebankan pada masing-masing DPA Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dengan tugas dan fungsinya.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

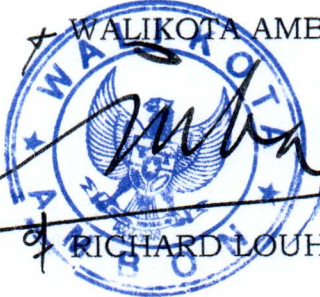
Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 19 Januari 2018

WALIKOTA AMBON, 

RICHARD LOUHENAPESSY

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON
 NOMOR : 47 TAHUN 2018
 TANGGAL : 19 Januari 2018
 TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
 PUBLIK PADA PEMERINTAH KOTA AMBON

UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
 PEMERINTAH KOTA AMBON

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM UPP
1	Richard Louhenapessy, SH	Walikota Ambon	Penanggung Jawab
2	Syarif Hadler	Wakil Walikota Ambon	Ketua Umum
3	A.G.Latuheru,SH.,M.Si	Sekretaris Kota Ambon	Ketua Harian
4	R.Soplanit,SH.,MH.	Asisten Administrasi Umum	Wakil Ketua 1
5	R.Silooy,SE.,M.Si	Asisten Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat	Wakil ketua II
6	M. Tupamahu,SH	Asisten Tata Pemerintahan	Wakil ketua III
7	P.K.Ohman, SE	Inspektur Kota Ambon	Pengawas Pengelolaan Pengaduan, sebagai Anggota
8	Drs. J.R.Adriaansz,M.Si	Plt. Kepala Dinas Kominfo dan Persandian	Sekretaris I
9	Drs.F.F.Taso,M.Si	Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana	Sekretaris II
10	W. G. Pelupessy, S.Sos	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik	Sekretaris III
11	Dominggus Wattilete,S.Sos,MH	Kepala Bidang Penyelenggaraan E- Government	Koordinator Pelaksana, sebagai Anggota
12	Ansyerin Horhoruw, S.STP.,M.Si	Kepala Sub Bagian Fasilitasi Akuntabilitas, Pelayanan Publik dan RB	Fasilitator Pembinaan pengelolaan pengaduan, sebagai Anggota

WALIKOTA AMBON, *al*

 RICHARD LOUHENAPESSY

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN WALIKOTA AMBON

NOMOR : 47 TAHUN 2018

TANGGAL : 19 Januari 2018

TENTANG PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA PEMERINTAH KOTA AMBONSEKRETARIAT PELAKSANA
UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
PEMERINTAH KOTA AMBON

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM UPP
1	W. G. Pelupessy, S.Sos	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik	Kepala Sekretariat, Pelaksana UPP.
2	Idrus Buamona, S.STP,M.I.Kom	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik	Pelaksana pengelola pengaduan
3	Miercoladi P. R. Pattiwael, S.Kom	Kepala Seksi Layanan Informasi Publik dan Hubungan Media	Pelaksana Pengelola pengaduan
4	Sulian M.L. Sedubun, S.Kom	Kepala Seksi Layanan e- Government	Pelaksana Pengelola pengaduan
5	Tatin Supriatin, S.Kom	Staf Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data Aplikasi	Pelaksana Pengelola pengaduan

WALIKOTA AMBON, *al.*

RICHARD LOUHENAPESSY